

8 ロードマップ

8.1 ロードマップ

7章で説明した各取組における今後のスケジュールを デジタル技術導入に向けたロードマップとして整理した。各取組の今後5年間のスケジュールは次のとおり。

なお、各項目については、年度ごとの予算措置状況により具体的に取組を進める。

図表 8-1 デジタル技術導入に向けたロードマップ

基本構想 章節番号	施策名	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
7.1.1	業務システムの導入	事業者選定 システム設計 Vers1.0 ユーザーテスト	導入・一部実施・事業者への普及/啓発 システム設計 Ver2.0 ユーザーテスト	導入拡大 システム設計 Ver3.0 ユーザーテスト	本格運用 ※適宜、改修等含む 運用主管部への拡大検討	区市町村への拡大検討
7.1.2	集団指導のオンライン化	事業者選定 対象者抽出機能 ※試行的 運用マニュアルの作成	設計・開発 集団指導用コンテンツの整備 試行運用 普及・啓発		本格運用 ※適宜、見直し含む	
7.1.3	書類審査の自動化	事業者選定 開発 運用マニュアルの作成	試行的運用 普及・啓発		本格運用 ※適宜、見直し含む	
7.2.1	データ共有環境の整備	事業者選定 システム設計 Vers1.0 ユーザーテスト	導入・一部実施 事業者への普及・啓発 システム設計 Ver2.0 ユーザーテスト	導入拡大 事業者への普及・啓発 システム設計 Ver3.0 ユーザーテスト	本格運用 ※適宜、改修等含む	
7.3.1	タブレットによるペーパーレス化	マニュアル類の電子化 運用ガイドラインの策定	タブレット端末の調達 (試行) タブレット端末の調達 トライアル運用 運用評価 運用ガイドラインの見直し		本格運用	
7.3.2	Web会議による指導検査	Web会議の運用方法の検討 現地班/オンライン班の業務分掌検討	トライアル運用 タブレット端末の調達 (試行) タブレット端末の調達 運用評価 運用ガイドラインの見直し	切り替え	本格運用 運用評価 運用ガイドラインの見直し	

基本構想 章節番号	施策名	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
7.3.3	普及啓発	業務範囲検討	トライアル運用 (ヘルプデスク体制拡充) 各種マニュアル作成 研修準備	ヘルプデスクの事業者への 周知・普及 研修	ヘルプデスク運用 「よくあるFAQ」作成・公開／業務システムの改善ニーズの把握 研修準備	研修
7.3.4	各種フォーマットの統一	対象範囲検討	統一フォーマットの設計 (デザイン)	業務システムの 要件へ反映 統一フォーマットのデザイン見直し 統一対象資料の拡大検討 普及・啓発	本格運用	運営主管部との統一検討 区市町村との統一検討
7.3.5	情報を取り扱う ルールの設定	内部向けガイドライン作成 事業者向けガイドライン作成	事業者への周知・普及	ガイドラインの 見直し・更新 結果を反映	本格運用 ガイドラインの 見直し・更新 結果を反映	

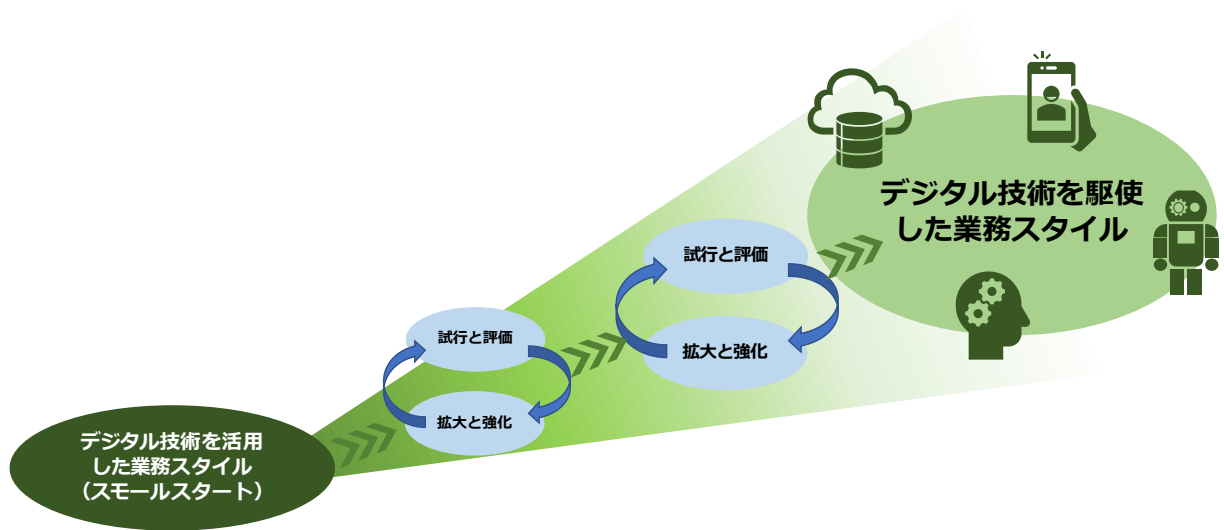
8.2 スモールスタートと柔軟な進行管理

デジタル技術を活用して、これまで業務の在り方が大きく変化するなかで、新たな気づきや新しいニーズにより、当初の計画が陳腐化する恐れがある。したがって、前述のロードマップをベースにしつつも、状況に応じて計画を見直していくなど、柔軟な対応が不可欠である。

まずはスモールスタートから、「試行と評価」と「拡大と強化」を繰り返しながら、一度決めたやり方にとらわれることなく、都民ニーズの変化を踏まえて、常に最適なアプローチを模索して変化しながら、最終的な目標（都民サービスの向上）を実現していくという考え方のもと、進行管理を行う。この際、他団体との情報交換を積極的に行い、他自治体における新しい取組等を取入れたり、社会福祉行政に限らず、国や民間企業等が新たな社会システムを導入する場合に、それと連携ができないかなど、幅広く可能性を追求しながら検討していくこととする。

具体的には、6章で示した効果指標を参考に、これまでのように準備や計画に時間を費やすのではなく、スモールスタートから試行し、状況把握を行って、必要に応じてスケジュールを見直ししながら進行管理を実施していくこととする。

図表 8-2 進行管理のイメージ



9 今後の展開

9.1 運営主管部や区市町村を巻き込んだ拡大イメージ

指導検査業務のデジタル技術活用を推進するためには、各事業者の業務そのものがデジタル化されていることが必要である。言い方を変えると、指導検査業務だけでデジタル化を推進しても限界がある。したがって、指導検査業務におけるデジタル技術活用の推進を契機として、東京都における社会福祉行政全体のデジタル技術活用へ大きく拡大していく視点が重要である。

具体的には、当面、①運営主管部への拡大、②区市町村への拡大を推進しながら、将来的には、事業者や施設等、更にはシステム開発事業者への拡大を視野に入れて推進する。

9.1.1 運営主管部を巻き込んだ展開

運営主管部では、事業者が事業を開始する際に様々な許認可・届出業務を実施しているだけでなく、補助金の申請等の事務を担当しており、様々な情報を事業ごとに管理している。しかしながら、最新の情報を管理が十分でなかった、部署内での運用に限定されていることから、それらの情報が十分に活用されていない種別もある。

一方、事業者にとっては、運営主管部であっても指導監査部であっても同じ東京都であるため、東京都内部でのデータの利活用が促進されれば、何度も同じ情報を提供する必要はない。現在、政府では行政手続のオンライン申請を促進しており、その一つのキーワードとして、「ワンズオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）」があるが、同様の考え方を取り入れることが必要である。また、事業者が利用する仕組みやインターフェース等が様々な業務で同じであれば、より利便性が高くなる。

このような観点から、指導監査部だけでなく、運営主管部等の社会福祉行政に関わる庁内の組織において、一元的にデータを管理し、利用できる仕組みを構築することが将来的には必要である。また、インフラ環境を共同利用することによって、事業者の利便性だけでなく、行政のコスト削減につなげることも可能である。

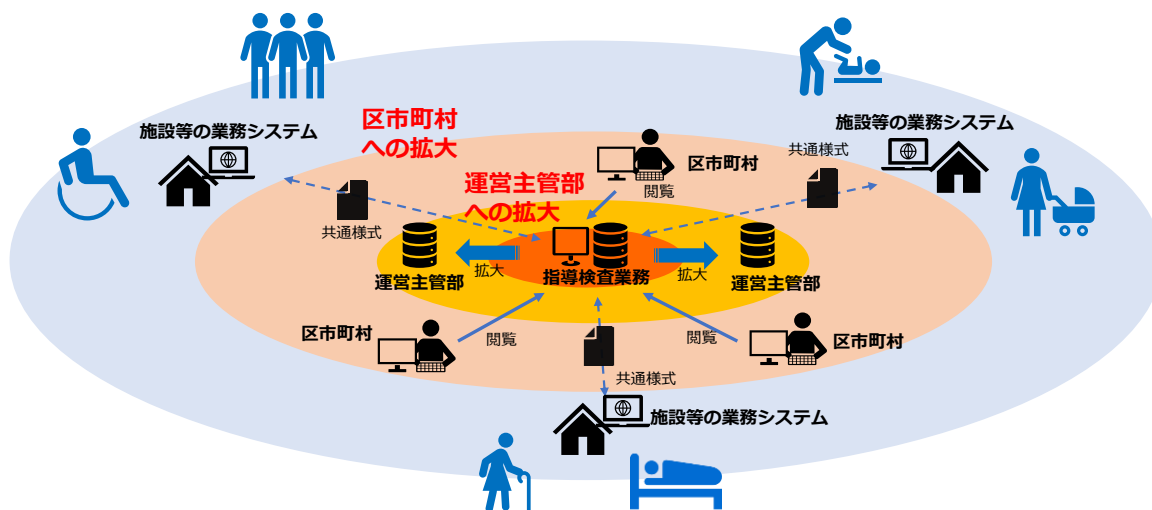
9.1.2 区市町村を巻き込んだ展開

今回の職員ヒアリングにおいて、実地検査を行う施設等に数日前に区市町村の検査が実施されたケースがあることが判明した。また、毎年、区市町村からの指導検査実績を入手して、重複がないように整理している等、業務が煩雑化している部分がある。

指導検査に当たっては、区市町村との連携を密にとり、東京都全体として効率的な検査実施となるよう調整しているところである。しかしながら、実地検査を行う施設等に数日前に区市町村の検査が実施されたケースが生じたり、毎年、区市町村からの指導検査実績を入手して、重複がないように整理している等、業務が煩雑化している部分がある。

したがって、東京都と区市町村が連携して情報共有を推進し、最終的には同一の業務システムを利用しながら情報共有し、業務の標準化を推進することが望ましい。

図表 9-1 将来に向けた拡大イメージ



以上のように、指導検査業務のデジタル技術活用推進に留めることなく、運営主管部等を含めた庁内のデジタル技術活用の推進、更には、区市町村におけるデジタル技術活用の推進支援を行う。また、東京都と区市町村が連携してデジタル技術活用を推進すれば、業務アプリケーションを開発している事業者も東京都の様式等を踏襲する可能性あり、将来的には施設等の効率化も視野に入れて検討する。

9.2 新しい指導検査業務への進化

5で述べたとおり、東京都の指導検査業務においては、これまで蓄積してきたノウハウにより業務スタイルが確立されている。さらに、個々の担当職員において様々な工夫を実施するなど、業務の質を維持しながら、効率的に業務を行っている。しかし、施設等へのアンケートや職員へのヒアリング等において、デジタル技術の活用とは関係なく、添付書類が多い等の業務の在り方を見直すべきという意見も見られた。したがって、デジタル技術の活用とあわせて、これまでの慣習に囚われることなく、業務そのものを見直すことも必要である。特に、指導検査に係る事務作業においては、可能な限り効率化することが求められる。

一方で、実地検査については、指導検査業務の核になるもので都民サービスの向上に直結するため、デジタル技術を活用しながら、今までと同様に施設等に赴き、直接、サービスの提供状況を確認したり、職員とコミュニケーションする時間を確保することは重要である。

よって、デジタル技術を活用することで新たな指導検査業務のスタイルを構築し、業務効率化により生み出された時間を実地検査に充てることにより、指導検査件数を増やすとともに、指導検査の質を充実させ、社会福祉施設等の質の向上を図り、ひいては都民サービスへ寄与することを目指していく。